Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BUT TC, veuillez visiter :
buttc.fr/annales-sujets-et-corriges

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION - PARCOURS MARKETING DIGITAL, E-BUSINESS ET ENTREPRENEURIAT

ÉVALUATION DE COMPÉTENCE C8 : GÉRER UNE ACTIVITÉ DIGITALE

SESSION 2026

Durée : 2 heures 30

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION - PARCOURS MARKETING DIGITAL, E-BUSINESS ET ENTREPRENEURIAT	3 (INDICATIF)

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 10 pages numérotées de 1/10 à 10/10.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : ATELIER NOROÎT, NANTES (LOIRE-ATLANTIQUE)

Atelier Noroît commercialise en ligne des accessoires de cuisine fabriqués en France. L'entreprise vient de mener une campagne de vente de 28 jours pour son coffret « Escale », vendu 90 € hors taxes. Vous intervenez comme chargé de gestion de l'activité digitale. La direction vous demande d'analyser les résultats de la campagne, de proposer une allocation raisonnée du budget restant, de vérifier la capacité de traitement des commandes et de formuler des mesures adaptées à la relation client et à la protection des données.

Les montants de chiffre d'affaires indiqués dans les documents sont hors taxes, après remises et annulations enregistrées pendant la campagne. Pour les calculs de performance, une commande attribuée correspond à une commande validée, hors commandes annulées. Les résultats d'attribution sont ceux du tableau de bord interne et doivent être utilisés tels quels. Sauf indication contraire, arrondir les taux à deux décimales, les montants à l'euro et les coûts unitaires à deux décimales.

Le budget média et outils engagé est de 10 950 €. Le plafond validé par la direction est de 12 000 €. La marge sur coûts variables du coffret, avant dépenses média et hors frais fixes, représente 45 % du chiffre d'affaires hors taxes. Chaque commande attribuée concerne en moyenne 1,25 coffret. Le stock disponible au début de la période est de 1 500 coffrets.

PARTIE 1 : ANALYSE DES DONNÉES ET DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE (5 points)

Calculer et interpréter les indicateurs d'acquisition

À partir du document DT 2, complétez le document réponse DR 1. Pour les calculs, utilisez les formules suivantes : taux de clics (CTR) = clics / impressions × 100 ; taux de conversion = commandes attribuées / clics × 100 ; coût par clic (CPC) = dépenses / clics ; coût par acquisition (CPA) = dépenses / commandes attribuées ; retour sur dépenses publicitaires (ROAS) = chiffre d'affaires attribué / dépenses.

Pour le canal e-mail, le nombre de messages délivrés tient lieu de dénominateur des impressions pour le calcul du CTR. Les dépenses e-mail comprennent le coût de la plateforme et de l'envoi. Les résultats sont attribués selon la convention interne fournie dans le dossier.

1.1 (1,5 point) Calculez, pour chacun des quatre canaux, le CTR et le taux de conversion. Reportez les résultats dans le document réponse DR 1.

1.2 (1,5 point) Calculez le CPC et le CPA de chacun des quatre canaux. Reportez les résultats dans le document réponse DR 1.

1.3 (2 points) Calculez le ROAS global et le CPA global de la campagne. Identifiez le canal ayant le CPA le plus faible et celui ayant le ROAS le plus élevé. Formulez un diagnostic de trois phrases au maximum, en distinguant performance observée et limite d'interprétation liée à l'attribution.

PARTIE 2 : PILOTAGE BUDGÉTAIRE ET RECOMMANDATION D'ACQUISITION (5 points)

Évaluer la rentabilité et proposer une décision argumentée

La direction envisage d'engager le solde disponible du budget, soit la différence entre le plafond de 12 000 € et les dépenses déjà engagées. Les performances historiques sont données dans DT 2. Le chiffre d'affaires moyen par commande est identique pour les quatre canaux : 90 € hors taxes. Le taux de marge sur coûts variables est de 45 %. Pour une projection simplifiée, les performances historiques peuvent servir d'hypothèse de prévision, mais vous devez signaler que cette hypothèse ne garantit pas les résultats futurs.

Les formules à utiliser sont : marge sur coûts variables totale = chiffre d'affaires × taux de marge ; contribution après dépenses de campagne = marge sur coûts variables totale − dépenses de campagne ; ROAS au seuil de couverture des dépenses média = 1 / taux de marge.

2.1 (1,5 point) Calculez le chiffre d'affaires total attribué, la marge sur coûts variables correspondante et la contribution après déduction des 10 950 € de dépenses de campagne. Calculez également le ROAS au seuil de couverture des dépenses média.

2.2 (2 points) Proposez une allocation du solde budgétaire de 1 050 € entre les canaux. Justifiez votre décision à partir d'au moins deux indicateurs calculés en partie 1 et d'une limite opérationnelle ou méthodologique. Une répartition nulle sur un ou plusieurs canaux est possible si elle est argumentée.

2.3 (1,5 point) Rédigez une recommandation de pilotage pour les sept premiers jours suivant la reprise de campagne : indiquez deux indicateurs à suivre quotidiennement, un seuil d'alerte chiffré cohérent avec les données et une action à déclencher si ce seuil est franchi.

PARTIE 3 : GESTION DE L'OFFRE DIGITALE ET DE LA LOGISTIQUE E-COMMERCE (5 points)

Sécuriser le parcours de commande et la capacité de traitement

Le schéma d'architecture du parcours de commande figure dans DT 1. Les données de stock et de préparation figurent dans DT 3. Pour dimensionner l'activité, utilisez les 1 086 commandes attribuées observées sur 28 jours et une moyenne de 1,25 coffret par commande. Considérez que chaque commande correspond à un colis. La demande moyenne journalière se calcule en divisant le volume prévisionnel par 28 jours. Le pic journalier de préparation est estimé à 1,4 fois la moyenne journalière des commandes.

3.1 (1,5 point) À partir du schéma DT 1, décrivez les étapes du parcours numérique entre l'arrivée sur le site et la confirmation de commande. Indiquez deux contrôles fonctionnels ou de données nécessaires pour limiter les ruptures dans le parcours.

3.2 (2 points) Calculez le nombre prévisionnel de coffrets nécessaires pour les 1 086 commandes, arrondi à l'unité supérieure. Calculez le stock restant après satisfaction de cette demande, la moyenne de commandes par jour et le pic journalier estimé. Comparez ce pic à la capacité maximale de préparation indiquée dans DT 3 et concluez.

3.3 (1,5 point) Un client signale qu'il a reçu un e-mail de confirmation, mais que son compte ne présente aucune commande. Proposez une procédure de traitement en trois étapes, en précisant les vérifications à effectuer, l'information à communiquer au client et la mesure de prévention à envisager.

PARTIE 4 : PROTECTION DES DONNÉES ET SÉCURITÉ DE L'ACTIVITÉ DIGITALE (5 points)

Appliquer des pratiques responsables de gestion des données et des accès

Les informations réglementaires et les règles internes applicables sont présentées dans DT 3. Un collaborateur découvre qu'un compte d'administration du site a été utilisé depuis une adresse IP inconnue. Le compte a accès aux coordonnées des clients et à l'historique des commandes. À ce stade, l'entreprise ne sait pas si des données ont été consultées ou extraites. Aucun élément fourni ne permet d'affirmer qu'une fuite a eu lieu.

4.1 (2 points) Présentez les premières actions à mener face à cette alerte, dans un ordre opérationnel cohérent. Votre réponse doit couvrir la sécurisation des accès, la préservation des éléments utiles à l'analyse et l'évaluation du risque pour les personnes concernées.

4.2 (1,5 point) Expliquez dans quelles conditions une violation de données doit être notifiée à l'autorité de contrôle et dans quelles conditions les personnes concernées doivent être informées. Indiquez le délai applicable à la notification de l'autorité lorsque celle-ci est requise.

4.3 (1,5 point) Proposez trois mesures concrètes de prévention adaptées à une petite entreprise de vente en ligne. Pour chaque mesure, indiquez le risque réduit ou l'étape du parcours client sécurisée.

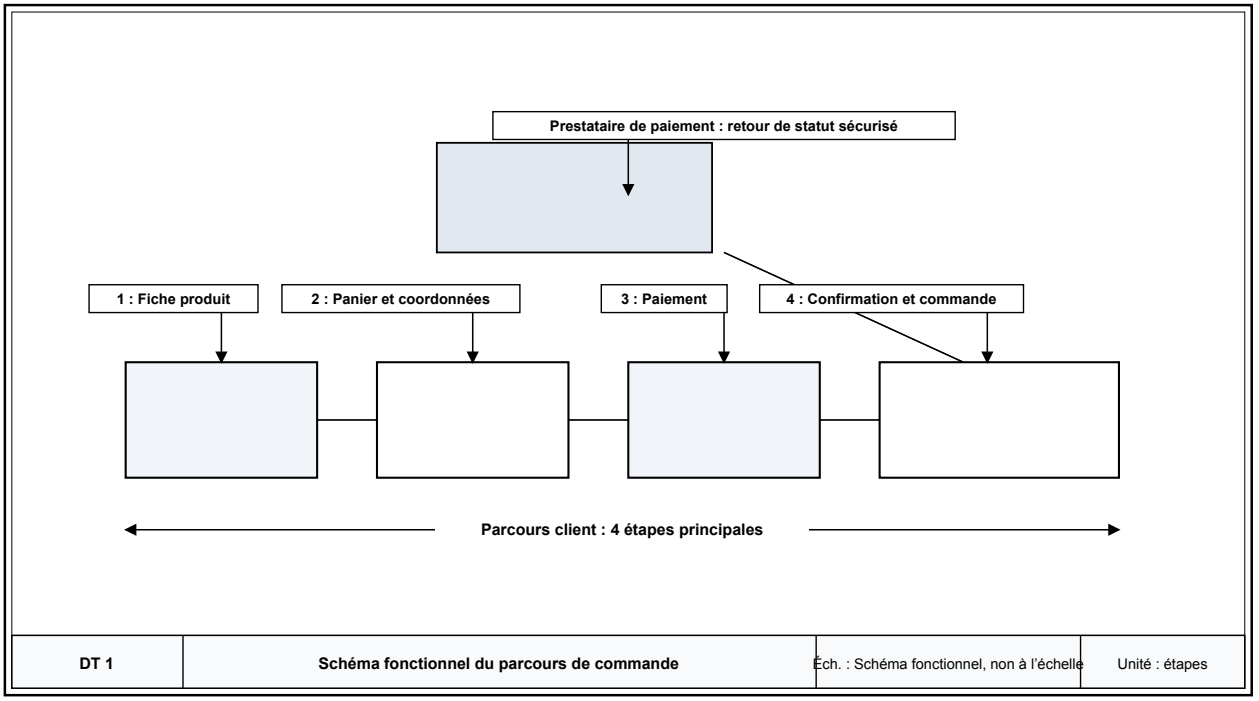
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ARCHITECTURE FONCTIONNELLE DU PARCOURS DE COMMANDE EN LIGNE

Le site d'Atelier Noroît utilise une boutique en ligne reliée à un outil de gestion des commandes et au prestataire de paiement. Le schéma représente le parcours nominal d'une commande. Les échanges entre la boutique, le système de gestion et le prestataire de paiement passent par des connexions chiffrées HTTPS. Le schéma est fonctionnel et n'est pas à l'échelle.

Étapes : accès à la fiche produit, ajout au panier, validation des coordonnées et du mode de livraison, paiement, retour de confirmation du prestataire, création de la commande dans l'outil de gestion, envoi de l'e-mail de confirmation. Une commande ne doit être considérée comme payée qu'après réception d'une confirmation valide du prestataire de paiement.



DT 2 : RÉSULTATS CONSOLIDÉS DE LA CAMPAGNE DIGITALE SUR 28 JOURS

Source : tableau de bord interne d'Atelier Noroît, période de campagne de 28 jours. Les dépenses sont exprimées en euros hors taxes. Le chiffre d'affaires attribué est exprimé en euros hors taxes. Les commandes attribuées sont les commandes validées attribuées au canal selon la règle interne de dernier clic non direct. Les données ne permettent pas d'établir un effet causal du canal ni de mesurer les interactions entre canaux.

Formules : CTR = clics / impressions × 100 ; taux de conversion = commandes attribuées / clics × 100 ; CPC = dépenses / clics ; CPA = dépenses / commandes attribuées ; ROAS = chiffre d'affaires attribué / dépenses.

Données observées par canal

Canal	Impressions ou messages délivrés	Clics	Dépenses (€)	Commandes attribuées	Chiffre d'affaires attribué (€ HT)
Réseaux sociaux	480 000	7 200	3 600	216	19 440
Référencement payant	180 000	9 000	4 500	450	40 500
E-mail	60 000	3 000	600	240	21 600
Affiliation	150 000	4 500	2 250	180	16 200
Total	870 000	23 700	10 950	1 086	97 740

Campagne de 28 jours, données consolidées

DT 3 : DONNÉES LOGISTIQUES, RÈGLES DE GESTION ET REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

Données logistiques : stock initial disponible de 1 500 coffrets ; moyenne constatée de 1,25 coffret par commande ; préparation maximale de 55 colis par jour ouvré ; capacité de livraison annoncée par le transporteur : 70 colis par jour ouvré. Chaque commande correspond à un colis. L'estimation du pic de préparation pour le sujet est égale à 1,4 fois la moyenne quotidienne des commandes calculée sur 28 jours. Les commandes annulées sont exclues des 1 086 commandes attribuées.

Règles de gestion et repères réglementaires : le traitement des données personnelles doit respecter le règlement (UE) 2016/679, dit RGPD, et la législation française applicable. Les données collectées doivent être limitées aux finalités annoncées, accessibles uniquement aux personnes habilitées et conservées selon une durée définie. Les traceurs non nécessaires au fonctionnement du service requièrent le consentement préalable de l'utilisateur lorsqu'il est exigé par les règles applicables. La prospection par e-mail doit respecter les règles applicables au type de destinataire et offrir un moyen simple de s'opposer aux sollicitations.

En cas de violation de données personnelles, l'entreprise documente les faits et évalue les risques. Lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes, elle la notifie à l'autorité de contrôle compétente dans les meilleurs délais et, si possible, dans les 72 heures après en avoir pris connaissance. Lorsque la violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les personnes, celles-ci sont également informées dans les conditions prévues par le RGPD. Un accès inhabituel constitue une alerte à investiguer, mais ne suffit pas à lui seul à établir qu'une violation de données s'est produite.

Mesures internes recommandées : comptes individuels, authentification multifacteur pour les comptes d'administration, droits limités aux besoins professionnels, mise à jour des logiciels, sauvegardes vérifiées, journalisation des accès et procédure de gestion des incidents.

Données de stock et capacités opérationnelles

Indicateur	Valeur	Unité ou règle
Stock initial disponible	1 500	coffrets
Nombre moyen de coffrets par commande	1,25	coffret par commande
Capacité maximale de préparation	55	colis par jour ouvré
Capacité transporteur annoncée	70	colis par jour ouvré
Facteur de pic de préparation	1,4	fois la moyenne quotidienne des commandes

Valeurs de référence pour le dimensionnement de l'activité

Repères pour le traitement des données et des incidents

Situation	Action ou règle
Accès inhabituel à un compte	Sécuriser et investiguer, sans conclure automatiquement à une fuite
Violation susceptible d'engendrer un risque	Notifier l'autorité compétente dans les meilleurs délais et, si possible, sous 72 heures après en avoir pris connaissance
Violation susceptible d'engendrer un risque élevé	Informer également les personnes concernées, sous réserve des conditions et exceptions prévues par le RGPD
Données personnelles	Limiter les données, les accès et la durée de conservation à ce qui est nécessaire
Compte d'administration	Compte individuel, authentification multifacteur, droits restreints et journalisation

Synthèse des consignes applicables à la situation

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.1 et 1.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les cases indiquées par « ... ». Présentez les calculs utiles sur votre copie. Arrondissez les taux à deux décimales et les coûts unitaires à deux décimales.

Tableau de calcul des indicateurs par canal

Canal	CTR (%)	Taux de conversion (%)	CPC (€)	CPA (€)
Réseaux sociaux	.....	.....	.....	.....
Référencement payant	.....	.....	.....	.....
E-mail	.....	.....	.....	.....
Affiliation	.....	.....	.....	.....

À compléter à partir des données du document DT 2

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 2.2 et 3.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux. Pour l'allocation budgétaire, les propositions doivent totaliser au maximum 1 050 €. Pour le dimensionnement logistique, indiquez les unités et détaillez les arrondis.

Proposition d'allocation du budget disponible

Canal	Montant proposé (€)	Justification synthétique
Réseaux sociaux	.....	.....
Référencement payant	.....	.....
E-mail	.....	.....
Affiliation	.....	.....
Total proposé	.....	.....

Le montant total proposé ne peut pas dépasser 1 050 €

Calcul du besoin en stock et de la capacité de préparation

Grandeur calculée	Calcul	Résultat
Coffrets nécessaires	.....	... coffrets
Stock restant	.....	... coffrets
Moyenne quotidienne des commandes	.....	... commandes par jour
Pic journalier estimé	.....	... colis par jour
Comparaison avec la capacité de préparation	.....	.....

Base de calcul : 1 086 commandes sur 28 jours

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.